

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 avril 2021

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à mettre en place
un service bancaire universel,
à limiter le coût des services bancaires et
à assurer une répartition correcte et
équitable des distributeurs de billets et
des terminaux de paiement sur le territoire**

(déposée par
M. Christophe Lacroix et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 april 2021

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende het instellen van een universele
bankdienst, het beperken van de kosten
voor de bankdiensten en het waarborgen
van een correcte en billijke spreiding
van de geldautomaten en betaalterminals
over het hele land**

(ingediend door
de heer Christophe Lacroix c.s.)

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Le grand nombre de fermetures d'agences, de suppressions de distributeurs de billets et l'augmentation des frais bancaires, malgré les bénéfices réalisés par les banques

Depuis plusieurs années, on assiste à de profonds changements au niveau des relations entre les banques et leurs clients. Les consommateurs ont été incités à réaliser eux-mêmes de manière digitale un nombre croissant d'opérations bancaires, d'abord via les automates dans les agences, ensuite sur leur ordinateur personnel (PC Banking) ou leur smartphone et la crise du COVID-19 a accéléré cette tendance avec un recours accru au paiement par voie digitale et au paiement sans contact.

Parallèlement, le secteur bancaire s'est lancé dans un plan d'économie drastique. Des restructurations importantes ont été menées: durant la période comprise entre 2016 et 2020, de nombreuses annonces ont eu lieu concernant des suppressions d'emploi dans le secteur bancaire: 3 150 emplois ont été supprimés chez ING, 1 400 chez KBC et 2 200 chez BNP Paribas Fortis.

Entre 2000 et 2019, on est passé de 75 554 travailleurs à 49 629 travailleurs dans le secteur. Le nombre de cadres dirigeants a augmenté (+ 20,2 %) mais, sur la même période, l'effectif du personnel d'exécution a connu une diminution vertigineuse (moins 62,7 %).

Les annonces de fermetures d'agences ou de suppressions de distributeurs de billets sont fréquentes. Ces fermetures et ces suppressions laissent des zones territoriales du pays dans un état de désert bancaire. Entre 2000 et 2019, le nombre d'agences bancaires en Belgique est passé de 12 571 à 4 692, soit une diminution de 63 % en 20 ans. De nouvelles annonces de fermetures ont été faites pour 2021 par ING (62 agences) et par Belfius (14 agences). Le 18 mars 2019, la RTBF indiquait que "Ces trois dernières années, 927 guichets automatiques ont disparu en Belgique selon les chiffres de la Fédération du secteur financier, Febelfin."¹

Ceci n'empêche pas, malheureusement, les frais bancaires d'augmenter. Dans la plupart des grands établissements, les frais pour les virements à l'aide d'un document sur support papier sont passés en une dizaine d'années d'une fourchette de 30 à 35 centimes

¹ https://www.rtbf.be/info/leconomie/detail_presque-1000-distributeur-de-billets-supprime-en-trois-ans-en-belgique?id=10173980.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Heel wat bankkantoren worden gesloten, geldautomaten worden weggehaald en de bankkosten stijgen, ondanks de winst die de banken genereren

De relatie tussen de banken en hun klanten is sinds enkele jaren ingrijpend aan het veranderen. De consumenten werden ertoe aangezet een toenemend aantal bankverrichtingen zelf uit te voeren, eerst via de automaten in de agentschappen, vervolgens via hun persoonlijke computer (PC Banking) of hun smartphone. Door de COVID-19-crisis verloopt die evolutie nog sneller en wordt er nog vaker digitaal en contactloos betaald.

Tegelijk heeft de banksector drastisch bespaard. Door grootschalige herstructureringen regende het van 2016 tot 2020 berichten dat er in de banksector banen zouden sneuvelen: bij ING gingen 3 150 banen verloren, bij KBC 1 400 en bij BNP Paribas 2 200.

In de periode 2000-2019 is het aantal werknemers in de sector teruggevallen van 75 554 naar 49 629. Het aantal leidinggevenden is weliswaar gestegen (+ 20,2 %), maar het personeelsbestand van de uitvoerende functies is in diezelfde periode met maar liefst 62,7 % gedaald.

Om de haverklap wordt gewag gemaakt van agentschappen die de deuren sluiten en van geldautomaten die worden weggehaald. Het gevolg is dat hele gebieden van het land zonder bankinfrastructuur komen te zitten. Van 2000 tot 2019 is het aantal bankkantoren in België teruggevallen van 12 571 tot 4 692; dat is een daling met 63 % in twintig jaar tijd. ING en Belfius hebben aangekondigd dat er in 2021 nog meer sluitingen zullen volgen (respectievelijk 62 en 14 bankkantoren). Op 18 maart 2019 berichtte de RTBF het volgende: "Ces trois dernières années, 927 guichets automatiques ont disparu en Belgique selon les chiffres de la Fédération du secteur financier, Febelfin."¹

Zulks belet helaas niet dat de bankkosten stijgen. In de meeste grote instellingen zijn de kosten voor papieren overschrijvingen in een tiental jaar tijd opgelopen van 30 à 35 eurocent naar 1,50 of zelfs 2 euro. Voor het afdrukken van de rekeninguittreksels moet voortaan worden

¹ https://www.rtbf.be/info/leconomie/detail_presque-1000-distributeur-de-billets-supprime-en-trois-ans-en-belgique?id=10173980.

d'euros à 1,5 voire 2 euros. L'impression des extraits de comptes devient payante. Dans certains cas, les retraits d'argent aux distributeurs de billets peuvent être facturés 50 centimes d'euros. Des ballons d'essais sont de plus lancés pour rendre l'épargne payante.

Pour justifier de tels changements, il est souvent avancé que les établissements bancaires agissent dans un contexte hautement concurrentiel et que leurs marges bénéficiaires sont rabotées dans un environnement de taux d'intérêts bas.

Toutefois, il y a lieu de rappeler que les banques continuent de réaliser de très beaux bénéfices. En Belgique, elles ont dégagé, en 2018, un résultat après impôts de 6,2 milliards d'euros.

De plus, les dividendes sont restés importants. En 2018, 546 millions d'euros sont remontés à la maison-mère pour ING; 1,8 milliard d'euros sont remontés à la maison-mère pour BNP Paribas Fortis; Belfius a distribué des dividendes à hauteur de 363 millions d'euros; pour KBC, les dividendes distribués s'élèvent à 1,46 milliard d'euros; soit un total de 4,169 milliards d'euros, uniquement pour les quatre plus grandes banques belges.

Il est dès lors nécessaire de remettre la question de la responsabilité sociétale des banques sur la table. Les banques doivent contribuer davantage à l'intérêt général. Ceci s'impose d'autant plus que les mutations du secteur bancaire font naître divers problèmes.

2. Aggravation du problème de l'exclusion bancaire

Premièrement, une nouvelle forme d'exclusion bancaire voit le jour. Selon la Fondation Roi Baudouin qui a enquêté sur la fracture numérique, 600 500 ménages en Belgique (soit 10 % des ménages) n'ont pas de connexion Internet à domicile. De plus, des zones blanches persistent, en particulier au Sud du pays, caractérisées par un signal insuffisant. Un quart (24 %) des personnes ayant des faibles revenus, un cinquième (21 %) des moins diplômés et un quart (28 %) des personnes âgées entre 55 et 74 ans ne sont pas des utilisateurs d'Internet².

Aujourd'hui, les exclus de la digitalisation subissent la double peine: non seulement ils ne peuvent plus accéder aux services à proximité de leur domicile mais, de plus, ils doivent payer beaucoup plus cher en devant se déplacer plus loin.

² Péline Brotcorne, Ilse Mariën, Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2020.

betaald. In sommige gevallen kan voor het opnemen van cash aan de geldautomaten 50 eurocent worden aangerekend. Bovendien worden er proefballonnetjes opgelaten om van sparen een dienstverlening tegen betaling te maken.

Ter verantwoording van dergelijke veranderingen wordt vaak aangevoerd dat de bankinstellingen in een uitermate concurrentiële context opereren en dat hun winstmarges afkalven wegens de lage rentevoeten.

Niettemin moet eraan worden herinnerd dat de banken nog steeds behoorlijk riant winsten maken. In België hebben ze in 2018 een winst na belastingen van 6,2 miljard euro geboekt.

Bovendien zijn de dividenden hoog gebleven. In 2018 vloeide bij ING 546 miljoen euro terug naar de moedermaatschappij; bij BNP Paribas Fortis was dat 1,8 miljard euro. Belfius heeft voor 363 miljoen euro aan dividend uitgekeerd; bij KBC ging het om 1,46 miljard euro. In totaal gaat het dus om 4,169 miljard euro, alleen al voor de vier grootste Belgische banken.

Derhalve moet het vraagstuk van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de banken opnieuw op tafel komen. De banken moeten een grotere bijdrage leveren aan het algemeen belang. Dat is noodzakelijk, temeer daar de veranderingen in de banksector diverse moeilijkheden doen rijzen.

2. Bankuitsluiting: een toenemend probleem

Ten eerste ontstaat er een nieuwe vorm van bankuitsluiting. Uit een studie van de Koning Boudewijnstichting over de digitale kloof blijkt dat 600 500 van de Belgische huishoudens (10 %) thuis niet over een internetverbinding beschikken. Bovendien zijn er nog steeds gebieden, vooral in het zuiden van het land, waar de internetverbinding van slechte kwaliteit is. Een kwart (24 %) van de mensen met een laag inkomen, een vijfde (21 %) van de laagstgeschoolden en een kwart (28 %) van de mensen tussen 55 en 74 jaar maakt geen gebruik van het internet².

Thans wordt wie van de digitalisering is uitgesloten, dubbel gestraft: de betrokkenen hebben niet alleen geen toegang meer tot de diensten dichtbij huis, maar zij moeten ook nog eens veel meer betalen terwijl zij zich naar een verderaf gelegen plaats moeten begeven.

² Péline Brotcorne, Ilse Mariën, Barometer digitale inclusie 2020.

Ensuite, ce sont souvent les personnes ne disposant que de faibles revenus qui payent le plus cher pour les services bancaires; cela pour plusieurs raisons:

- elles ne disposent pas d'Internet;
- elles doivent faire face à des coûts liés à la précarité (le coût d'une transaction refusée pour solde insuffisant peut varier entre 4,5 euros et 7,5 euros, selon l'Observatoire des prix);
- elles ont souvent besoin de *duplicata* de leurs extraits de compte pour des démarches administratives (justification de leur budget pour les demandes d'aides sociales, etc.).

Le principe d'équité sociale exige donc que l'on opère une meilleure répartition des frais bancaires entre les différentes catégories de revenus.

Enfin, le phénomène de la fermeture d'agences bancaire et de la suppression de distributeurs de billets touche en particulier les communes pauvres du pays et il y affecte le tissu commercial. À cet égard, l'association Financité a démontré que le degré de facilité d'accès aux agences dépend surtout de la santé financière de la zone où l'on habite; à titre d'exemple, on compte une agence pour 1 305 habitants dans la riche commune anversoise de Schilde, tandis que l'on ne compte qu'une agence pour 5 122 habitants dans la commune de Dison.

Début novembre 2018, 47 communes belges, dont 45 en Wallonie, ne disposaient d'aucune agence sur leur territoire et 6 communes wallonnes étaient sans distributeur de billets.

Étant donné que, en Belgique, 64 % de l'ensemble des transactions commerciales sont encore réglées en espèces, ceci génère des difficultés pour certains commerces locaux, en particulier ceux qui sont situés dans une commune ne disposant pas de distributeurs de billets.

3. Solutions proposées

Pour remédier à ces problèmes, les auteurs de la présente proposition de résolution souhaitent voir plusieurs mesures réalisées.

3.1. Assurer la publicité du service bancaire de base

Depuis des années, les socialistes se sont battus pour imposer aux banques une responsabilité sociale en matière d'accès aux services bancaires. C'est ainsi

Ten tweede betalen de mensen met een laag inkomen vaak het meest voor bankdiensten, en wel om verschillende redenen:

- zij beschikken niet over een internetverbinding;
- zij worden geconfronteerd door met staansonzekerheid verbonden kosten (volgens het Prijzenobservatorium kunnen de kosten voor een geweigerde transactie wegens een ontoereikend saldo variëren tussen 4,5 euro en 7,5 euro);
- zij hebben vaak duplicaten van hun rekeninguittreksels nodig voor administratieve doeleinden (verantwoording van hun budget met het oog op het aanvragen van maatschappelijke steun enzovoort).

Het principe van de sociale billijkheid gebiedt dat de bankkosten beter moeten worden gespreid over de verschillende inkomenscategorieën.

Tot slot zij erop gewezen dat inzonderheid in de arme gemeenten van het land bankkantoren en geldautomaten worden gesloten, en dat zulks niet zonder gevolgen is voor het handelswezen. In dat verband heeft de vereniging Financité aangetoond dat de ruime beschikbaarheid van bankkantoren in de eerste plaats afhangt van de financiële gezondheid van het leefgebied waar ze gevestigd zijn. Zo beschikt de welgestelde Antwerpse gemeente Schilde over één agentschap per 1 305 inwoners, terwijl een in Dison gevestigd agentschap 5 122 inwoners moet bedienen.

Begin november 2018 waren er in ons land 47 gemeenten, waarvan 45 in Wallonië, die het zonder bankkantoor op hun grondgebied moesten stellen; in 6 Waalse gemeenten had men geen geldautomaat.

Aangezien 64 % van de handelstransacties in België nog steeds contant worden betaald, brengt zulks bepaalde lokale handelszaken in de problemen, vooral dan die welke gevestigd zijn in een gemeente zonder geldautomaat.

3. Voorgestelde oplossingen

Om die problemen te verhelpen, stellen de indieners van dit voorstel van resolutie een aantal maatregelen voor.

3.1. De basis-bankdienst bekender maken

Al jaren dringt de socialistische partij erop aan dat de banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid moeten nemen inzake de toegang tot bankdiensten. Op

notamment que, en 2003, à l'initiative des socialistes, on a pu faire voter une loi sur le service bancaire de base³.

L'objectif de cette loi est de lutter contre l'exclusion bancaire; au moment de son élaboration, cette exclusion bancaire prenait des formes révoltantes. Elle touchait une population estimée en Belgique à 40 000 personnes. Des mécanismes d'exclusion quasi institutionnalisés étaient mis en place (et bien mis en évidence dans les travaux parlementaires⁴): le refus d'ouverture d'un compte par la banque, le refus de délivrer une carte de paiement (mister cash ou bancontact), le refus d'effectuer des opérations aux guichets ou encore l'imposition de la clôture du compte. Le profil type des personnes frappées d'exclusion bancaire concernait celles ne bénéficiant que de faibles revenus, celles peu diplômées, les jeunes chômeurs et minimexés.

Pour y remédier, les socialistes ont fait voter la loi de 2003 précitée sur le service bancaire de base, un dispositif qui a ensuite été intégré au sein du Code de droit économique (livre VII, chapitre 8, articles VII.56/1 à VII.59/3) et qui a été généralisé au niveau européen (directive 2014/92/UE)⁵. Cette loi de 2003 a joué un rôle important dans la lutte contre l'exclusion bancaire. Le dispositif a permis, en 5 ans, de diviser par quatre le nombre d'exclus bancaires qui sont passés de 40 000 à 10 000. L'évaluation de la loi, deux ans après son entrée en vigueur, montre le double rôle qu'elle a joué: curatif, par l'ouverture des comptes bancaires à proprement parler et préventif, puisque les banques acceptent plus facilement l'ouverture d'un compte classique ou élaborent certains produits à destination de certains publics précarisés⁶.

Aujourd'hui, nous pensons que ce dispositif (le service bancaire de base) doit faire l'objet d'une plus grande publicité. En effet, ce service reste malheureusement beaucoup trop méconnu. En 2019, nous comptons seulement 16 740 comptes liés au service bancaire de base⁷, ce qui n'est pas nécessairement une bonne

initiative van die partij is in 2003 aldus een wet tot instelling van een basis-bankdienst aangenomen³.

Die wet beoogt bankuitsluiting tegen te gaan; op het moment dat ze werd uitgewerkt, nam dat verschijnsel namelijk stuitende proporties aan. Geraamd wordt dat 40 000 burgers in België geen toegang hadden tot bankdiensten. Tijdens de parlementaire werkzaamheden werd duidelijk dat de uitsluitingsmechanismen die toen speelden, haast geïnstitutionaliseerd waren⁴: banken weigerden een rekening te openen, een betaalkaart (mister cash of bancontact) aan te maken en loketverrichtingen uit te voeren, of dwongen klanten ertoe hun rekening te sluiten. Vooral mensen met een laag inkomen, laaggeschoolden, jonge werklozen en bestaansminimumtrekkers werden ermee geconfronteerd.

Om dat probleem aan te pakken, heeft de socialistische partij geijverd voor de aanneming van de voormelde wet van 2003 tot instelling van een basis-bankdienst, waarvan de bepalingen vervolgens werden opgenomen in het Wetboek van Economisch recht (Boek VII, hoofdstuk 8, artikelen VII.56/1 tot VII.59/3). Ze vond zelfs weerklank in de Europese regelgeving (richtlijn 2014/92/EU)⁵. Die wet van 2003 heeft een belangrijke rol gespeeld bij het tegengaan van bankuitsluiting. Dankzij die wet is het aantal personen dat van bankdiensten is uitgesloten, in vijf jaar tijd met 75 % gedaald (van 40 000 naar 10 000). Toen de wet twee jaar na de inwerkingtreding ervan werd geëvalueerd, bleek dat ze niet alleen een curatief effect heeft gehad (er werden sindsdien meer volwaardige bankrekeningen geopend), maar dat ze ook een preventieve rol heeft gespeeld: banken zijn sindsdien gewilliger om een klassieke rekening te openen, of werken producten uit ten behoeve van bepaalde doelgroepen die in bestaansonzekerheid leven⁶.

Volgens de indieners moet aan de basis-bankdienst thans meer ruchtbaarheid worden gegeven, aangezien hij helaas nog veel te weinig bekend is. In 2019 bedroeg het totaal aantal bestaande basis-bankdiensten slechts 16 740⁷, wat niet noodzakelijk goed nieuws is. Volgens een recente studie geeft het gros van de bankkantoren

³ Loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, *Moniteur Belge* du 15 mai 2003.

⁴ Chambre des représentants, rapport fait au nom de la commission de l'Économie, DOC 50 1370/010.

⁵ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

⁶ Réseau Financement Alternatif, "Le point sur le service bancaire de base, cinq ans après son introduction", septembre 2008, <https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/245.pdf>.

⁷ Ombudsfin, Rapport annuel 2019.

³ Wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basis-bankdienst, *Belgisch Staatsblad* van 15 mei 2003.

⁴ Kamer van volksvertegenwoordigers, verslag namens de commissie voor het Bedrijfsleven, DOC 50 1370/010.

⁵ Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties.

⁶ Réseau Financement Alternatif, "Le point sur le service bancaire de base, cinq ans après son introduction", septembre 2008, <https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/245.pdf>.

⁷ Ombudsfin, Jaarverslag 2019.

nouvelle. Selon une étude récente, la grande majorité des banques ne donnent aucune information sur le service bancaire de base dans leurs agences, en dépit des obligations légales. L'information à ce sujet sur les sites web est déficiente⁸. Il faut donc obliger les banques à assurer la publicité du service bancaire de base.

D'autres mesures visant à améliorer le fonctionnement du service bancaire de base doivent également être examinées, comme la révision de l'arrêté royal du 7 septembre 2003⁹, qui précise entre autres la notion d'"opérations manuelles de débit" et détermine ainsi qui peut bénéficier des règles protectrices relatives au nombre d'opérations manuelles de débit pouvant être effectuées annuellement. Cet arrêté royal n'a pas été modifié lors de la transposition de la directive 2014/92/UE, précitée, et certaines de ses dispositions ne sont plus actuelles. Une évaluation de cet arrêté permettrait de tenir compte de l'évolution du comportement des consommateurs et des pratiques commerciales courantes.

3.2. Lutter contre le problème de l'exclusion bancaire

Aujourd'hui, le problème de l'exclusion bancaire, que la loi de 2003 précitée sur le service bancaire de base avait permis de résorber, refait malheureusement surface. Il prend de nouvelles formes, à la faveur de la digitalisation.

Les mécanismes d'exclusion ont changé. On n'a plus affaire au problème du refus d'ouverture d'un compte en banque, du refus de délivrer une carte de paiement ou du refus d'effectuer des opérations aux guichets. Aujourd'hui, les clients disposent d'un compte en banque, d'une carte de paiement, mais certains ne savent pas toujours l'utiliser, à cause, d'une part, de l'absence d'une agence de proximité, ce qui les empêche d'avoir accès à un guichet bancaire ou à un *self-bank* présent dans une agence bancaire et, d'autre part, du fait qu'ils n'ont pas d'ordinateur à domicile ou pas la capacité de réaliser par eux-mêmes les opérations bancaires de manière digitale.

Le profil type des exclus bancaires a changé. Ce ne sont plus les jeunes bénéficiant du minimex mais ceux qui souffrent de la fracture numérique. Dans le cas des personnes qui ne possèdent pas l'équipement technologique requis (ordinateur, tablette, smartphone) ou l'accès à une connexion Internet, on parle de la fracture

geen informatie over de basis-bankdienst, hoewel ze daartoe wettelijk verplicht zijn. Op de websites van de banken is ter zake te weinig informatie terug te vinden⁸. De banken moeten er derhalve toe worden verplicht de basis-bankdienst bekender te maken.

Tevens zou moeten worden nagegaan hoe de werking van de basis-bankdienst op nog andere wijzen kan worden verbeterd. Zo zou men kunnen overgaan tot de herziening van het koninklijk besluit van 7 september 2003⁹, dat onder meer verduidelijkt wat onder het begrip "manuele debetverrichtingen" moet worden verstaan en aldus bepaalt wie in aanmerking komt voor de beschermingsregeling inzake het aantal manuele debetverrichtingen dat jaarlijks kan worden gedaan. Dit koninklijk besluit werd niet gewijzigd bij de omzetting van richtlijn 2014/92/EU, en sommige bepalingen ervan zijn niet meer bij de tijd. Een evaluatie van dit koninklijk besluit zou het mogelijk maken rekening te houden met de evolutie van het consumentengedrag en met de gangbare handelspraktijken.

3.2. Het bankuitsluitingsprobleem aanpakken

Het probleem van de bankuitsluiting, dat dankzij de voormelde wet van 2003 betreffende de basis-bankdienst grotendeels kon worden weggewerkt, steekt thans jammer genoeg opnieuw de kop op. Door de digitalisering heeft die uitsluiting nieuwe vormen aangenomen.

Er spelen nu andere uitsluitingsmechanismen. Het probleem is nu niet langer dat banken weigeren een bankrekening te openen, een betaalkaart aan te maken of loketverrichtingen te doen. In de huidige stand van zaken beschikken de klanten immers wel degelijk over een bankrekening en een betaalkaart, maar het probleem is dat ze die niet altijd kunnen gebruiken, eensdeels doordat er geen bankkantoor in de buurt is (waardoor ze geen toegang hebben tot een bankloket of een selfbank in een bankkantoor), en anderdeels doordat ze thuis geen computer hebben of niet bij machte zijn digitale bankverrichtingen zelf uit te voeren.

Ook het profiel van de personen die door de banken worden uitgesloten, is veranderd. De betrokkenen zijn niet langer de jonge bestaansminimumtrekkers, al wie niet mee is met de digitale evolutie. Men spreekt van een eerstegraads digitale kloof in het geval van personen die niet over de vereiste technologische uitrusting beschikken

⁸ Financité, Rapport sur l'inclusion financière 2019.

⁹ Arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, publié au *Moniteur belge* du 15 septembre 2003.

⁸ Financité, *Rapport sur l'inclusion financière* 2019.

⁹ Koninklijk besluit van 7 september 2003 houdende bepaalde uitvoeringsmaatregelen van de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basis-bankdienst, gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* van 15 september 2003.

numérique du 1^{er} degré. Dans le cas des personnes qui ne maîtrisent pas les technologies numériques de façon effective ou pour lesquelles l'environnement numérique est étranger, on parle de la fracture numérique du 2^e degré. Dans le cas des personnes qui n'utilisent pas les services essentiels disponibles en ligne comme l'e-banking, on parle de la fracture numérique du 3^e degré.

Selon la Fondation Roi Baudouin, la Belgique est, en comparaison avec les pays voisins, le pays le plus inégalitaire quant à l'accès à Internet; un écart de 28 % se marque entre les ménages les plus aisés (connectés à 99 %) et les ménages aux revenus les plus faibles. De plus, le niveau de compétences numériques est considéré comme faible chez 75 % des personnes peu diplômées, chez 68 % des seniors et chez 54 % des demandeurs d'emploi. Enfin, 37 % des personnes avec des faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé n'ont jamais utilisé l'e-banking¹⁰.

Certes, la digitalisation est une chose positive pour grand nombre d'entre nous; elle donne accès aux comptes et aux opérations bancaires 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7; elle facilite la gestion des comptes et la maîtrise des dépenses. Cependant, pour un grand nombre de nos concitoyens, notamment les seniors, ce passage à la digitalisation est difficile. Pour ces personnes, la digitalisation n'est pas synonyme d'émancipation; elle est, au contraire, synonyme de perte d'autonomie financière, de déplacements plus longs et de coûts plus élevés pour leurs opérations.

Pour y remédier, les banques ont mis en œuvre quelques initiatives, comme le projet "J'adopte la banque digitale", développé en collaboration avec les autorités wallonnes.

Concrètement, il s'agit de sessions de sensibilisation gratuites visant à informer le public cible concernant les avantages de la banque digitale.

Mais ce n'est pas suffisant et d'autres solutions alternatives, comme les agences bancaires itinérantes, doivent être envisagées. Ce système d'agence bancaire itinérante est né en 1946 en Écosse: la *National Bank of Scotland* souhaitait ainsi répondre aux besoins de services bancaires dans les zones reculées, là où la population était trop dispersée et où il n'était donc pas justifié de créer une agence bancaire.

(computer, tablet, smartphone) of die geen toegang tot een internetaansluiting hebben. De tweedegraads digitale kloof heeft betrekking op de personen die niet vlot kunnen omgaan met de digitale technologieën en die niet vertrouwd zijn met een digitale omgeving. Men spreekt van een derdegraads digitale kloof in het geval van personen die geen gebruik maken van de essentiële diensten die online beschikbaar zijn, zoals e-banking.

Volgens de Koning Boudewijnstichting vertoont België, in vergelijking met zijn buurlanden, de grootste ongelijkheid wat de toegang tot het internet betreft, tussen de meest welgestelde huishoudens (waarvan 99 % op het internet is aangesloten) en de huishoudens met de laagste inkomens gaapt een kloof van maar liefst 28 %. Bovendien is het digitale-vaardigheidsniveau laag bij 75 % van de laaggeschoolden, bij 68 % van de senioren en bij 54 % van de werkzoekenden. Tot slot blijkt dat 37 % van de laaggeschoolde personen met een laag inkomen nog nooit e-banking¹⁰ heeft gebruikt.

De digitalisering is weliswaar een goede zaak voor velen onder ons en verschaft ons de klok rond toegang tot de bankrekeningen en -verrichtingen. De digitalisering vergemakkelijkt het beheer van de rekeningen en de beheersing van de uitgaven. Veel van onze medeburgers, met name senioren, hebben het echter moeilijk met de overstap. Voor hen houdt de digitalisering geen emancipatie in, maar staat ze gelijk met het verlies van hun financiële autonomie, langere reizen en hogere kosten voor hun bankverrichtingen.

Om dit te verhelpen, hebben de banken enkele initiatieven uitgerold; zo werd het project "*J'adopte la banque digitale*" samen met de Waalse overheid werd uitgewerkt.

Concreet betreft het kosteloze bewustmakingsessies om het doelpubliek te informeren over de voordelen van digitaal bankieren.

Aangezien zulks echter niet volstaat, moeten ook andere alternatieve oplossingen, zoals rondreizende bankkantoren, worden overwogen. Dit systeem van rondreizende bankkantoren is in 1946 in Schotland ontstaan; de *National Bank of Scotland* beoogde aldus tegemoet te komen aan de nood aan bankdiensten in de afgelegen gebieden, waar de bevolking te verspreid woonde en het dus niet verantwoord was aldaar een bankkantoor in te planten.

¹⁰ Périne Brotcorne, Ilse Mariën, Inclusion numérique. Baromètre de l'inclusion numérique 2020.

¹⁰ Périne Brotcorne, Ilse Mariën, Barometer digitale inclusie 2020.

Aujourd'hui, les réalisations appliquant cette solution ont essaimé dans plusieurs pays d'Europe: en Allemagne, en Espagne, en France¹¹. Ce n'est pas la solution miracle à la disparition des agences, mais cela mérite d'être examiné et peut permettre, en combinaison avec d'autres initiatives, d'atteindre les publics fragilisés ne maîtrisant pas les techniques relatives aux opérations bancaires digitalisées.

3.3. Limiter le coût des services bancaires

Un autre combat qui doit être réactivé est celui qui a été mené en 2004 par la ministre socialiste de la protection des consommateurs, Freya Van den Bossche, pour assurer la gratuité d'une série d'opérations bancaires.

Une *gentlemen's agreement* a été conclu en 2004; il démontre que les pouvoirs publics peuvent mettre un frein aux augmentations tarifaires. Négocié avec le secteur bancaire, cet accord faisait suite à des réactions causées par l'annonce d'augmentations tarifaires par certaines banques. Ce *gentlemen's agreement* de 2004 prévoit que les clients particuliers pourront bénéficier, dans le cadre de la gestion globale de leur compte, d'un minimum de 24 opérations de retrait en Belgique sans tarification à l'unité.

Cependant ce *gentlemen's agreement* n'est pas suffisant; une étude qui a été réalisée par Test-Achats a montré, à peine 3 ans plus tard, que la précision contenue dans ce *gentlemen's agreement*, selon laquelle l'opération a lieu "sans tarification distincte à l'unité" ne protège pas le consommateur d'une augmentation "cachée" du coût du retrait car celle-ci peut se produire par une augmentation soit du montant de base soit du coût facturé pour d'autres services. De plus, lorsque le nombre de retraits autorisés ("gratuits") est dépassé, le coût unitaire de cette opération variait déjà au moment de la réalisation de cette étude entre 0,05 euro et 0,70 euro, selon les banques et selon le type de distributeur où le consommateur retire de l'argent.

Par ailleurs, nous savons que les augmentations tarifaires sont désormais légion, lors de chaque début d'année. L'année 2021 n'a pas fait exception.

Chez ING, les frais annuels du "compte sous administration" sont passés de 5 à 44 euros par an; ING facture désormais 0,1 % de frais pour le retrait d'argent depuis son compte épargne au *self-bank*. Chez BNP Paribas Fortis, le prix pour les transactions refusées à cause d'un solde insuffisant a augmenté de 6 euros

¹¹ Financité, *Agences bancaires itinérantes. Une solution alternatives aux agences en dur?*, juillet 2020.

Diverse Europese landen – Duitsland, Spanje en Frankrijk¹¹ – hebben thans dat voorbeeld gevolgd. Het is geen wondermiddel om opgedoekte agentschappen te vervangen, maar die oplossing is wel het onderzoeken waard en kan bewerkstelligen, in samenspel met andere initiatieven, dat kwetsbare doelgroepen worden bereikt die van digitale bankverrichtingen geen kaas hebben gegeten.

3.3. De kosten van de bankdiensten beperken

Het waarborgen van de kosteloosheid van een aantal bankverrichtingen is een ander knelpunt dat thans opnieuw aan de orde is. De toenmalige (socialistische) minister van Consumentenbescherming Freya Van den Bossche heeft dat probleem eerder al in 2004 aangepakt.

In 2004 werd namelijk een *gentlemen's agreement* gesloten, dat aantoonde dat de overheid bij machte is de tariefverhogingen een halt toe te roepen. Dit akkoord, waarover met de banksector werd onderhandeld, vloeide voort uit de reacties op de tariefverhogingen die sommige banken in uitzicht hadden gesteld. Dit *gentlemen's agreement* van 2004 bepaalt dat "particuliere cliënten (...) als onderdeel van het algemeen beheer van hun rekening kunnen beschikken over een minimum van 24 geldafhalingen in België zonder aparte stukkost" (bron: Belgische Vereniging van Banken).

Dat akkoord is echter niet toereikend; een door Test-Aankoop uitgevoerd onderzoek heeft amper drie jaar later aangetoond dat de in dat *gentlemen's agreement* vervatte precisering dat de verrichting plaatsvindt "zonder aparte stukkost" de consument niet beschermt tegen een "verkapte" stijging van de afhalingskosten, met name door een verhoging van het basisbedrag dan wel van de kosten die voor andere diensten worden aangerekend. Bij de overschrijding van het aantal toegestane ("kosteloze") afhalingen varieerden de stukkosten van die verrichting ten tijde van het onderzoek bovendien al van 0,05 euro tot 0,70 euro, naargelang van de bank en het type geldautomaat waar de consument geld opnam.

Het is voorts geen geheim dat sindsdien elk nieuw jaar ook telkens weer tariefverhogingen brengt – ook in 2021 was dat het geval.

Bij ING zijn de kosten van de "rekening onder bewind" gestegen van 5 euro naar 44 euro per jaar; ING rekent voortaan 0,1 % kosten aan voor geldopnames van haar spaarrekeningen bij de *Self'Bank*. Bij BNP Paribas Fortis is de prijs voor transacties die wegens een ontoereikend saldo worden geweigerd met 6 euro

¹¹ Financité, *Agences bancaires itinérantes. Une solution alternatives aux agences en dur?*, juli 2020.

pour atteindre ainsi 7,26 euros. Chez KBC il n'est plus possible d'imprimer ses extraits de compte au *self-bank*; l'envoi des extraits de compte par la poste coûte désormais 2,5 euros.

Les auteurs de la présente proposition de résolution demandent que l'on mette un frein à ces augmentations.

Premièrement, une analyse sérieuse de l'Observatoire des prix doit être menée, pour étudier l'évolution des frais bancaires et la manière dont ces augmentations se répercutent sur les clients, en particulier sur les plus démunis ou les exclus du numérique.

Ensuite, le *gentlemen's agreement* doit être renégocié pour le rendre mieux adapté à la situation actuelle. Un certain nombre d'opérations bancaires doivent être gratuites, comme les opérations de retrait d'argent, les dépôts ou les virements. Il est également nécessaire de développer des politiques tarifaires adaptées à certains publics cibles fragilisés.

3.4. Assurer une répartition correcte et équitable des distributeurs de billets et des terminaux de paiement sur le territoire

Agir pour un service bancaire universel, agir pour des prix abordables pour tous les citoyens, n'apporterait pas d'effets si on n'assure pas la présence d'une infrastructure adéquate; or, nous devons faire face au problème de la disparition des terminaux bancaires, des services aux personnes et des distributeurs de billets, sur tout le territoire du Royaume.

Le problème de la désertification bancaire étant maintenant connu depuis des années, certaines solutions ont déjà été mises en œuvre.

Un contrat de gestion a été conclu avec bpost en 2016, dans lequel l'entreprise s'est engagée à maintenir un minimum de 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et d'assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière.

Deux autres initiatives privées du secteur bancaire ont également été présentées: Batopin et Jofico. Batopin regroupe les quatre grandes banques (Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC) et est aujourd'hui la nouvelle entreprise chargée de mettre sur pied et de gérer un nouveau réseau commun de distributeurs automatiques de billets. Ces banques se sont fixées pour objectif de permettre à 95 % de la population belge d'avoir accès à un distributeur dans un rayon de 5 kilomètres au maximum et de permettre à 90 % de la population belge d'avoir

gestegen tot 7,26 euro. Bij de KBC-*Self Banking* is het niet langer mogelijk rekeningafschriften af te drukken; het versturen van rekeningafschriften per post kost voortaan 2,5 euro.

De indieners van dit voorstel van resolutie verzoeken die tariefverhogingen een halt toe te roepen.

Eerst en vooral moet het Prijzenobservatorium een grondig onderzoek instellen naar de evolutie van de bankkosten en van de manier waarop die stijgingen worden doorgerekend aan de klanten, in het bijzonder aan de armsten of aan de mensen die niet digitaal kunnen bankieren.

Vervolgens moet opnieuw over het *gentlemen's agreement* worden onderhandeld om het beter op de huidige situatie af te stemmen. Een aantal bankverrichtingen, zoals geldafhalen, stortingen en overschrijvingen, horen gratis te zijn. Tevens moet een aantal tarifaire bepalingen worden toegesneden op bepaalde kwetsbare doelgroepen.

3.4. Zorgen voor een correcte en billijke spreiding van de geldautomaten en betaalterminals over het hele land

Het geeft geen pas te ijveren voor een universele bankdienst en voor een voor alle burgers betaalbaar kostenplaatje als niet wordt gezorgd voor een passende infrastructuur. In de huidige stand van zaken wordt echter vastgesteld dat in het hele land bankterminals en geldautomaten worden weggehaald en dat de persoonlijke dienstverlening wordt teruggeschroefd.

Aangezien nu toch al enige tijd bekend is dat de kaalslag op het vlak van de bankdienstverlening voor problemen zorgt, werd inmiddels gepoogd die te verhelpen.

Zo werd in 2016 een beheerscontract gesloten met bpost, waarin het bedrijf zich ertoe heeft verbonden minstens 350 geldautomaten in de postkantoren te handhaven en de aanwezigheid van die apparatuur te garanderen in alle gemeenten waar die dienst momenteel niet door een andere financiële instelling wordt verleend.

Voorts heeft de banksector twee andere privéinitiatieven voorgesteld, namelijk Batopin en Jofico. Batopin verenigt de vier grote banken (Belfius, BNP Paribas Fortis, ING en KBC) en is thans de nieuwe onderneming die een nieuw gezamenlijk geldautomatennetwerk moet opzetten en beheren. De bedoeling is ervoor te zorgen dat 95 % van de Belgische bevolking binnen een straal van maximum 5 kilometer toegang heeft tot een geldautomaat en dat 90 % van de Belgische bevolking binnen een straal van maximum 10 kilometer toegang heeft tot een

accès au service de dépôt d'argent dans un rayon de 10 kilomètres au maximum. Ces distributeurs ne seront plus liés à une banque en particulier et seront aussi placés en dehors des agences bancaires. Les premiers appareils devraient être opérationnels à la mi-2021, tandis que les suivants seraient progressivement déployés par la suite.

Le projet Jofico, quant à lui, regroupe d'autres banques: Crelan, Argenta, Axa, VDK Banque et bpost. Il n'y a pas ici de création d'une entreprise qui va gérer un réseau commun mais la création d'une *joint-venture* par laquelle ces banques mettront à disposition leurs distributeurs actuels et concluront ensemble un contrat de prestation de services pour leur utilisation et leur entretien. Les banques n'auront plus leurs propres distributeurs. Elles concluent ensemble un contrat de location de ces distributeurs auprès d'un tiers, qui sera également responsable de l'entretien et du placement sur les lieux retenus. Ces initiatives ont le mérite d'exister et elles apportent une part de la solution à ce problème d'accessibilité aux distributeurs. Cependant, elles ne sont pas suffisantes pour répondre au défi que constitue la diminution des infrastructures bancaires.

Si l'objectif du projet Batopin séduit au premier regard, il inquiète cependant quand on y regarde de plus près.

Premièrement, en raison des chiffres disponibles; actuellement, les quatre grandes banques du réseau Batopin disposent de 5 800 guichets automatiques bancaires en Belgique, pour 2 500 emplacements; or, les responsables du projet expliquent qu'ils travaillent sur un modèle mathématique pour déterminer le nombre idéal de leurs futurs distributeurs.

Selon cet algorithme, "le réseau optimal serait de 654 distributeurs"; en tenant compte de la réalité du territoire, "la valeur se joue entre 650 et 750 distributeurs"¹². Comment prétendre remédier au problème de la désertification bancaire, si l'on commence par diviser par quatre le nombre d'emplacements?

Par ailleurs, il semble que Batopin offrira uniquement deux services: les retraits et les dépôts d'argent. Cependant, les responsables expliquent que "les banques désactiveront leurs points ATM au fur et à mesure que le déploiement de Batopin sera vraiment déployé"¹³; un

automat om geld te storten. Die geldautomaten zullen niet langer aan een specifieke bank verbonden zijn en zullen ook buiten de bankkantoren worden geplaatst. De eerste toestellen zouden medio 2021 operationeel moeten zijn, waarna stapsgewijs ook de rest zou moeten worden geplaatst.

Het Jofico-project daarentegen groepeerde andere banken: Crelan, Argenta, Axa, VDK Bank en bpost. In dit geval wordt er geen onderneming opgericht die een gemeenschappelijk netwerk zal beheren, maar wordt een *joint venture* opgezet waarbij de voormelde banken hun bestaande geldautomaten ter beschikking zullen stellen; voorts zullen zij een onderlinge dienstverleningsovereenkomst sluiten voor het gebruik en het onderhoud daarvan. De banken zullen niet langer eigen geldautomaten hebben. Zij zullen samen een overeenkomst sluiten om die toestellen te leasen van een derde partij, die ook verantwoordelijk zal zijn voor het onderhoud en de plaatsing op de gekozen locaties. Hoewel deze initiatieven een goede zaak zijn en bijdragen aan de oplossing voor het probleem inzake de toegang tot de geldautomaten, zijn ze niet toereikend om de uitdaging van de krimpende bankinfrastructuur het hoofd te bieden.

Hoewel het Batopin-project er op het eerste gezicht goed uitziet, zit er bij nader toezien een addertje onder het gras.

Ten eerste zijn de beschikbare cijfers verontrustend. In de huidige stand van zaken beschikken de vier grote banken van het Batopin-netwerk over 5 800 automatische bankklokken in België, gespreid over 2 500 locaties. De projectleiders geven echter aan dat zij werken aan een wiskundig model om het ideale aantal toekomstige geldautomaten te bepalen.

Volgens dit algoritme "zou het netwerk van betaalautomaten idealiter 654 eenheden moeten tellen", waarbij rekening moet worden gehouden met de realiteit van het grondgebied. "*La valeur se joue entre 650 et 750 distributeurs*"¹², werd in het Waals Parlement opgetekend. Hoe kan men beweren een oplossing aan te reiken voor de verdwijning van geldautomaten en bankkantoren en tegelijk het aantal locaties door vier delen?

Voorts zal Batopin kennelijk slechts twee diensten aanbieden: geldafhalen en -storten. De projectleiders geven echter aan dat "*les banques désactiveront leurs points ATM au fur et à mesure que le déploiement de Batopin sera vraiment déployé*"¹³. Die uitrol zou in

¹² Parlement wallon, compte rendu de la séance publique de la commission du logement et des pouvoirs locaux, 26 janvier 2021.

¹³ *Op. cit.*, p. 4.

¹² Waals Parlement, Verslag van de openbare vergadering van de *commission du logement et des pouvoirs locaux*, 26 januari 2021.

¹³ *Ibidem*, blz. 4.

déploiement qui devrait être achevé pour 2024. Dès lors, pourra-t-on encore à l'avenir disposer de terminaux de paiement qui permettent d'initier certaines opérations bancaires comme effectuer un virement ou initier un ordre permanent? Batopin va-t-il constituer un progrès ou s'agit-il d'un fétiche qui cache une accélération du processus de suppression des agences et des distributeurs de billets?

Enfin, le CEO de l'entreprise l'a déjà indiqué: "on n'est pas capable de placer dans chaque commune, un distributeur"¹⁴ et, de plus, Batopin ne donne pas beaucoup d'informations sur les emplacements qui seront sélectionnés. L'enjeu des centres-villes et du commerce local sera-t-il pris en compte? La problématique de la desserte en transport en commun sera-t-elle prise en compte par l'algorithme? Les communes qui appliquent une fiscalité spécifique pour les distributeurs bancaires et les guichets seront-elles pénalisées? Autant de questions qui restent actuellement sans réponse.

C'est la raison pour laquelle il faut encadrer le déploiement des projets Batopin et Jofico. Ces projets doivent améliorer la couverture actuelle (et pas la diminuer). Il faut faire la transparence sur le choix des emplacements et, à cet égard, un dialogue avec les autorités politiques doit être initié. La mission d'offrir à la population une présence minimale de distributeurs de billets sur tout le territoire du Royaume revient aux banques. L'État peut intervenir pour pallier aux manquements du marché (il le fait déjà via bpost et son actuel contrat de gestion). Les commerçants et les grandes surfaces peuvent apporter un coup de pouce. Mais cela ne doit pas servir de prétexte pour les banques classiques pour nier leur devoir d'offrir un service bancaire de qualité à un prix accessible.

3.5. Mettre en place un service bancaire universel

Pour mener une vie normale, un certain nombre de services bancaires sont nécessaires.

Dans la vie quotidienne, nous devons honorer chaque mois de nombreuses factures: factures d'eau, de gaz et d'électricité, factures d'hôpitaux ou de visites chez le médecin, factures suite à des travaux de réparation au domicile. Si les factures ne sont pas payées dans les délais, les entreprises appliquent généralement les clauses pénales figurant dans les conditions générales: des intérêts de retard, une indemnisation du préjudice causé par le non-paiement et divers frais de port et de mise en demeure sont alors facturés au consommateur. Il est donc évident que chacun doit pouvoir disposer

2024 moeten zijn afgerond. De vraag rijst dan ook of men in de toekomst nog zal kunnen beschikken over betaalterminals waarmee bepaalde bankverrichtingen kunnen worden uitgevoerd, zoals overschrijvingen of het aanmaken van een bestendige opdracht. Zal het Batopin-project een vooruitgang inhouden, of betreft het veeleer een fétisj die moet verbergen dat het netwerk van bankkantoren en geldautomaten versneld zal worden afgebouwd?

Tot slot heeft de ceo van het bedrijf er al op gewezen dat "*on n'est pas capable de placer dans chaque commune, un distributeur*"¹⁴, en bovendien is Batopin karig met informatie over de locaties die zullen worden geselecteerd. Zal men rekening houden met wat er op het spel staat voor de stadskernen en de lokale handel? Zal het algoritme rekening houden met de aanwezigheid van openbaar vervoer? Zullen de gemeenten die een specifieke belasting heffen op bankautomaten en -loketten worden benadeeld? Al die vragen zijn tot dusver niet beantwoord.

Daarom moet de uitrol van het Batopin- en het Jofico-project worden gereguleerd. Die projecten moeten de huidige dekkingsgraad verhogen, niet verlagen. Er moet klaarheid komen omtrent de keuze van de locaties, en daartoe moet worden overlegd met de overheden. De banken hebben als opdracht ervoor te zorgen dat de bevolking kan beschikken over een minimumaantal geldautomaten, gespreid over heel België. De Staat kan ingrijpen om de tekortkomingen van de markt weg te werken (wat al gebeurt via bpost en de huidige beheersovereenkomst). De handelaars en de supermarkten kunnen daarbij helpen. De klassieke banken mogen die steun echter niet als voorwendsel gebruiken om zich te onttrekken aan hun plicht een betaalbare kwaliteitsvolle bankdienst aan te bieden.

3.5. Een universele bankdienst instellen

Om een normaal leven te leiden, moet men op bepaalde bankdiensten een beroep kunnen doen.

In het dagelijks leven moeten elke maand heel wat facturen worden betaald: de water-, gas- en elektriciteitsrekening, ziekenhuisfacturen of facturen voor raadplegingen bij de dokter, facturen voor herstellingen in en van de woonst enzovoort. Indien die facturen niet op tijd worden betaald, worden doorgaans de in de algemene voorwaarden opgenomen strafbedingen toegepast en wordt de consument geconfronteerd met bijkomende kosten, zoals nalatigheidsinteresten, een vergoeding van het nadeel dat door de wanbetaling wordt geleden, alsook diverse port- en ingebrekestellingskosten. Het

¹⁴ *Op. cit.* p. 14.

¹⁴ *Ibidem*, blz. 14.

d'une solution de paiement aisément accessible pour faire des virements ou domicilier des factures.

De même, dans le monde actuel, il existe de nombreux espaces commerciaux, comme les marchés, les brocantes, les foires, les braderies, les cafés, les fêtes d'école, etc. où les paiements électroniques ne sont pas, aujourd'hui, pas la norme.

De plus, nombreux sont ceux qui estiment qu'ils maîtrisent mieux leurs achats et qu'ils évitent de dépenser plus d'argent qu'ils n'en disposent lorsqu'ils recourent aux paiements en argent liquide.

Certes, l'accord de gouvernement se fixe comme objectif d'étendre considérablement les paiements électroniques, mais cet accord reconnaît également que l'objectif n'est pas de supprimer totalement les paiements en espèces. Un tel objectif serait de toute manière impossible à réaliser; en effet, même dans les pays scandinaves où le cash avait quasiment disparu de la circulation, on a fait marche arrière et réintroduit l'obligation imposée aux banques de fournir des services permettant de mettre à disposition de l'argent liquide. Il est donc évident que la possibilité de pouvoir retirer de l'argent liquide à proximité de son domicile ou des lieux commerciaux est une nécessité pour chaque consommateur.

Le même raisonnement s'applique aux commerçants ou aux particuliers qui s'investissent de manière épisodique à l'occasion d'une brocante, d'une braderie ou d'une fête d'école. Le fait de pouvoir effectuer des dépôts d'argent et de retirer de l'argent liquide sont des services qui doivent être accessibles à tout le monde.

Pour assurer un suivi raisonnable de l'état de ses dépenses, pour contrôler les opérations effectuées sur son compte et déceler les opérations non autorisées ou non correctement exécutées, il faut pouvoir accéder à ses extraits de compte et pouvoir en conserver une copie. Cela peut se faire sur Internet pour ceux qui disposent d'un ordinateur ou d'une tablette; mais, pour les autres, un accès aux extraits de compte et la possibilité de les imprimer doit rester un droit.

De même, pour acheter une maison ou un appartement, il est nécessaire de souscrire un crédit hypothécaire; pour acheter une voiture, un vélo électrique ou un lave-linge, un crédit à la consommation est souvent nécessaire. Il existe des solutions accessibles sur Internet mais la grande majorité des gens souhaitent, dans ces circonstances, pouvoir bénéficier de conseils de la part de professionnels qui sont experts dans le domaine

spreekt dus vanzelf dat iedereen makkelijk geld moet kunnen overschrijven of domiciliëringsoverdrachten moet kunnen geven.

Bovendien zijn er in de huidige context nog veel handelsplaatsen zoals markten, rommelmarkten, beurzen, braderieën, cafés, schoolfeesten enzovoort, waar elektronisch betalen thans niet de norm is.

Er zijn bovendien ook nog veel mensen die het gevoel hebben dat ze met cash betalingen hun aankoopgedrag beter in de hand houden en niet méér geld uitgeven dan ze hebben.

Hoewel in het regeerakkoord wordt beoogd het aantal elektronische betalingen fors op te schroeven, wordt daarin tevens erkend dat het niet de bedoeling is cash betalingen volledig te schrappen. Zulks zou sowieso niet haalbaar zijn; zelfs in de Scandinavische landen, waar vrijwel geen cash meer in omloop was, is men op zijn stappen teruggekeerd en heeft men de banken opnieuw verplicht te voorzien in diensten die cash geld ter beschikking kunnen stellen. Het spreekt dus vanzelf dat iedere consument cash geld moet kunnen afhalen in de buurt van zijn woning of van handelsruimten.

Hetzelfde geldt voor handelaars of particulieren die slechts af en toe handel drijven, bijvoorbeeld ter gelegenheid van een rommelmarkt, braderie of schoolfeest. Geldstortingen en geldafhalingen zijn diensten die voor iedereen toegankelijk moeten zijn.

Om de uitgavenstaat enigszins op te volgen, de bewegingen op de rekening te controleren en ongeoorloofde of niet-correct uitgevoerde verrichtingen op het spoor te komen, moet de consument toegang hebben tot zijn rekeninguittreksels en de mogelijkheid hebben er een kopie van te bewaren. Wie een computer of een tablet heeft, kan dit online doen, maar de anderen moeten het recht op toegang tot de rekeninguittreksels behouden en ze kunnen printen.

Hetzelfde geldt voor een hypothecair krediet, dat moet worden aangegaan voor de aankoop van een huis of een appartement, alsook voor een consumentenkrediet, dat vaak nodig is om een auto, elektrische fiets of wasmachine aan te kopen. Hoewel het internet mogelijkheden ter zake aanreikt, kiezen de meeste mensen in die omstandigheden het advies in te winnen van ter zake deskundige beroepsmensen. Er is dus

concerné. Nous avons donc besoin d'agences bancaires qui sont des lieux de rencontre avec les clients.

Pour ces raisons (qui ne sont pas exhaustives) nous considérons que les services bancaires sont nécessaires pour mener une vie normale et digne.

Ces services sont à considérer (à l'instar de la distribution d'énergie, d'eau ou des services de télécommunication) comme des services économiques d'intérêt général.

Or, on constate que l'environnement concurrentiel dans lequel évoluent les banques aujourd'hui amène à la suppression progressive de bon nombre de ces services bancaires. Des agences disparaissent, les distributeurs de billets se raréfient. Les clients sont traités différemment, discriminés, selon qu'ils ont ou non les moyens de réaliser les opérations bancaires courantes avec des moyens électroniques.

C'est la raison pour laquelle l'État doit aujourd'hui intervenir en fixant un seuil de service minimum.

Ce service bancaire universel devra comprendre, au minimum, la garantie de pouvoir, à un prix raisonnable:

- faire des virements, des dépôts et des retraits;
- effectuer la domiciliation de factures;
- se procurer une copie des extraits de comptes;
- pouvoir bénéficier de conseils prodigués par des experts, sans discrimination (autrement dit, que ce soit via la banque traditionnelle physique ou via la banque en ligne).

Il devra être presté au bénéfice de l'ensemble de la population, en respectant le principe d'égalité de tous les citoyens en termes d'accès, d'universalité, de continuité, de qualité du service, d'accessibilité financière ainsi que de protection des usagers et des consommateurs.

3.6. *Mettre en place un fonds de compensation visant à financer le service universel bancaire*

Un débat qui pourrait se poser, en lien avec celui de la définition du service universel bancaire, porte sur son organisation et son financement.

Deux options pourraient être avancées: confier le service universel à une seule banque ou bien faire supporter le coût des missions à différents opérateurs

nood aan bankkantoren waar de beide partijen elkaar kunnen ontmoeten.

Onder meer om al die redenen zijn de indieners van dit voorstel van resolutie van mening dat bankdiensten noodzakelijk zijn om een normaal en waardig leven te kunnen leiden.

Die diensten moeten, net zoals energie-, waterdistributie- of nog telecommunicatiediensten worden beschouwd als economische diensten van algemeen belang.

Men kan evenwel niet om de vaststelling heen dat de competitieve omgeving waarin de banken momenteel opereren, hen ertoe aanzet heel wat bankdiensten geleidelijk af te voeren. Bankkantoren verdwijnen, geldautomaten worden schaarser. Klanten worden verschillend behandeld en er wordt een onderscheid gemaakt naargelang van de middelen waarover ze al dan niet beschikken om courante bankverrichtingen online uit te voeren.

Daarom is het tijd dat de Staat ingrijpt en een minimumdienstverlening oplegt.

Die universele bankdienst moet ten minste de waarborg bevatten dat men tegen een redelijke prijs:

- overschrijvingen, stortingen en afhalingen kan doen;
- opdracht kan geven tot de domiciliëring van facturen;
- een kopie van de rekeninguittreksels kan krijgen;
- een beroep kan doen op het advies van deskundigen, zonder onderscheid (dus zowel via de fysieke traditionele bank als via de onlinebank).

Die dienst moet aan de hele bevolking worden geleverd, met inachtneming van de gelijkheid van alle burgers inzake toegang, universaliteit, continuïteit, kwaliteit, financiële toegankelijkheid en bescherming van de gebruikers en consumenten.

3.6. *Een compensatiefonds oprichten om de universele bankdienst te financieren*

In het raam van het debat over de invulling van de universele bankdienst rijst de vraag hoe die dienst moet worden georganiseerd en gefinancierd.

Er zijn twee mogelijkheden: ofwel wordt één enkele bank gelast die dienst voor haar rekening te nemen, ofwel worden de kosten ervan door verschillende operatoren

en instaurant entre les établissements bancaires des mécanismes financiers de compensation.

Confier à un seul opérateur les missions de service bancaire universel peut être une solution si, en termes d'accès et de coûts, un service de qualité est assuré. À ce propos, le contrat de gestion de *bpost* doit être renouvelé avant la fin de l'année 2021. C'est une occasion pour poser ce débat.

Néanmoins, le risque est grand, en n'obligeant qu'un seul établissement à fournir le service universel, que l'on décharge ainsi les autres établissements de leurs responsabilités. Pour éviter cet écueil, nous pourrions instaurer un système de compensation destiné à rémunérer les entreprises offrant le service bancaire universel si certaines refusaient de l'assumer.

La création d'un fonds de compensation éviterait de pénaliser certains acteurs du secteur, de fausser la concurrence et offrirait une opportunité de développement pour ceux qui font le choix d'assurer ce service.

Christophe LACROIX (PS)
Leslie LÉONI (PS)
Patrick PRÉVOT (PS)
Jean-Marc DELIZÉE (PS)

gedragen, waarbij financiële-compensatieregelingen tussen de bankinstellingen onderling worden ingevoerd.

Het kan een oplossing zijn de universele bankdienst aan een enkele bankoperator toe te vertrouwen, mits een kwaliteitsvolle dienstverlening inzake toegang en kosten wordt gewaarborgd. Aangezien de beheersovereenkomst met *bpost* vóór eind 2021 moet worden verlengd, kan het debat in die context worden gevoerd.

Slechts een enkele bankinstelling ertoe verplichten de universele bankdienst aan te bieden, houdt echter het risico in dat de andere bankinstellingen aldus van hun verantwoordelijkheden worden ontheven. Om die klip te omzeilen, zou een compensatieregeling kunnen worden opgezet om de banken die de universele bankdienst aanbieden, te vergoeden indien bepaalde bankinstellingen zouden weigeren die aan te bieden.

De oprichting van een compensatiefonds zou voorkomen dat bepaalde sectorspelers worden benadeeld en dat de mededinging wordt verstoord. Voor de instellingen die ervoor opteren die dienst aan te bieden, zou zulks een ontwikkelingskans inhouden.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant les profonds changements auxquels on assiste au niveau des relations entre les banques et leurs clients;

B. considérant les restructurations importantes et la suppression de nombreux emplois dans le secteur bancaire au cours de ces dernières années;

C. considérant que les fermetures d'agences ou de distributeurs de billets sont fréquentes et laissent des zones territoriales du pays dans un état de désert bancaire;

D. considérant qu'une nouvelle forme d'exclusion bancaire voit le jour suite à la digitalisation du monde bancaire et que, selon les derniers chiffres disponibles sur la fracture numérique, 24 % des personnes ayant des faibles revenus, 21 % des moins diplômés et 28 % des personnes âgées entre 55 et 74 ans ne sont pas des utilisateurs d'Internet;

E. considérant que les frais bancaires augmentent et que les personnes ne disposant que de faibles revenus sont souvent celles qui payent le plus cher pour les services bancaires;

F. considérant que le phénomène de la fermeture d'agences bancaires et de la suppression de distributeurs de billets touche en particulier les communes rurales ou les plus pauvres du pays et y affecte en conséquence le tissu commercial ainsi que l'attractivité de ces communes;

G. considérant que la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base a joué un rôle important dans la lutte contre l'exclusion bancaire;

H. considérant que le *gentlemen's agreement* de 2004 démontre que les pouvoirs publics peuvent mettre un frein aux augmentations tarifaires dans le secteur bancaire;

I. considérant que les projets Batopin et Jofico apportent une part de la solution au problème de l'accessibilité aux distributeurs, mais sont insuffisants pour répondre au défi que constitue le retrait de bon nombre d'infrastructures bancaires;

J. considérant que les services bancaires sont (à l'instar de la distribution d'énergie, d'eau ou des services de télécommunication) des services économiques relevant de l'intérêt général;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. overwegende dat de betrekkingen tussen de banken en hun klanten thans grondig aan het veranderen zijn;

B. overwegende dat de jongste jaren verregaande herstructureringen werden doorgevoerd en dat veel banen in de banksector werden geschraapt;

C. overwegende dat veel bankkantoren worden gesloten en geldautomaten worden weggehaald, waardoor bepaalde delen van het land aldus van bankdiensten verstoken zijn;

D. overwegende dat een nieuwe vorm van bankuitsluiting is ontstaan als gevolg van de digitalisering van de bankwereld en dat uit de laatste cijfers over de digitale kloof blijkt dat 24 % van de mensen met een laag inkomen, 21 % van de laaggeschoolden en 28 % van de ouderen tussen 55 en 74 jaar geen internet gebruiken;

E. overwegende dat de bankkosten stijgen en dat de mensen met een laag inkomen vaak het meest betalen voor de bankdiensten;

F. overwegende dat inzonderheid in de plattelandsgemeenten en de armste gemeenten van het land bankkantoren worden gesloten en geldautomaten worden weggehaald, met alle gevolgen van dien voor het commerciële weefsel en de aantrekkelijkheid van die gemeenten;

G. overwegende dat de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basis-bankdienst een belangrijke rol heeft gespeeld om bankuitsluiting tegen te gaan;

H. overwegende dat uit het *gentlemen's agreement* van 2004 blijkt dat de overheid bij machte is de tariefverhogingen in de banksector een halt toe te roepen;

I. overwegende dat het Batopin- en het Jofico-project het probleem inzake de toegang tot geldautomaten deels oplossen, maar dat zij ontoereikend zijn om het wegvallen van heel wat bankinfrastructuren te compenseren;

J. overwegende dat de bankdiensten (net zoals de energie- en waterdistributie en de telecommunicatiediensten) diensten van algemeen economisch belang zijn;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. d'augmenter la publicité relative au service bancaire de base;
2. d'examiner si d'autres mesures peuvent être prises pour améliorer la qualité du service bancaire de base, comme la révision de l'arrêté royal du 7 septembre 2003;
3. de prendre des mesures concrètes pour assurer l'inclusion bancaire et l'autonomie financière des personnes qui ne maîtrisent pas l'environnement digital;
4. d'encourager les banques à poursuivre et à généraliser les sessions d'information gratuites visant à informer et à former le public cible aux avantages de la banque digitale;
5. d'inviter les banques à développer des solutions, comme par exemple le système des banques itinérantes;
6. de prendre des mesures concrètes pour limiter le coût des services bancaires;
7. de demander à l'Observatoire des prix de mener une étude sur l'évolution des frais bancaires;
8. de renégocier le *gentlemen's agreement* de 2004 pour l'adapter à la situation actuelle;
9. d'étudier avec le secteur la possibilité de rendre un certain nombre d'opérations bancaires gratuites, telles que le retrait d'argent, les dépôts ou les virements;
10. de développer des politiques tarifaires adaptées à certains publics cibles fragilisés;
11. de prendre des mesures concrètes pour assurer une répartition correcte et équitable des distributeurs de billets et des terminaux de paiement sur le territoire;
12. d'inciter les responsables de Batopin, Jofico et bpost à instaurer un véritable dialogue institutionnalisé, de telle sorte que les initiatives prises améliorent réellement la couverture actuelle du territoire au niveau des services bancaires;
13. d'initier un dialogue avec Batopin et Jofico sur le choix des emplacements des infrastructures bancaires, de telle sorte que ceux-ci ne soient pas déterminés uniquement par un modèle mathématique et des considérations d'ordre pratique, mais également par des éléments objectifs liés au développement territorial, tels

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. meer ruchtbaarheid te geven aan de basis-bankdienst;
2. na te gaan of andere maatregelen kunnen worden getroffen om de kwaliteit van de basis-bankdienst te verbeteren, zoals de herziening van het koninklijk besluit van 7 september 2003;
3. tastbare maatregelen te nemen om de toegang tot het bankwezen en de financiële autonomie van wie digitaal niet beslagen is, te waarborgen;
4. de banken ertoe aan te zetten de gratis informatiesessies om de doelgroep in en voor te lichten over de voordelen van digitaal bankieren, voort te zetten en algemeen uit te rollen;
5. de banken ertoe op te roepen oplossingen uit te werken, zoals het systeem van de rondreizende banken;
6. tastbare maatregelen te nemen om de kosten van de bankdiensten te beperken;
7. het Prijzenobservatorium te verzoeken een onderzoek te voeren naar de evolutie van de bankkosten;
8. het *gentlemen's agreement* van 2004 te heronderhandelen, teneinde het op de huidige situatie af te stemmen;
9. samen met de sector na te gaan of een aantal bankverrichtingen kosteloos kan worden aangeboden, zoals geld opnemen, storten of overschrijven;
10. een prijsbeleid op maat van bepaalde kwetsbare doelgroepen uit te werken;
11. tastbare maatregelen te nemen opdat de geldautomaten en de betaalterminals correct en billijk over het hele land wordt gespreid;
12. er bij de projectleiders van Batopin en Jofico, alsook bij de directie van bpost op aan te dringen een echte geïnstitutionaliseerde dialoog op de sporen te zetten, opdat de genomen initiatieven de huidige dekingsgraad van het grondgebied inzake bankdiensten daadwerkelijk verbeteren;
13. in dialoog te gaan met Batopin en Jofico over de keuze van de locaties van de bankinfrastructuur, zodat die niet louter door een wiskundig model en praktische overwegingen worden bepaald, maar ook worden ingegeven door objectieve elementen die verband houden met de territoriale ontwikkeling, zoals de toegang tot het

que les possibilités d'accès aux transports en communs ou la contribution au développement du commerce local;

14. de mettre en place un service bancaire universel, au bénéfice de l'ensemble de la population, en respectant le principe d'égalité de tous les citoyens en termes d'accès, et qui devra comprendre au minimum la garantie de pouvoir faire des virements, des dépôts, des retraits, la domiciliation de factures, la mise à disposition d'extraits de comptes, et l'accès à des conseils prodigués par des experts; cela, à un prix raisonnable;

15. de saisir l'opportunité que constitue le renouvellement du contrat de gestion de *bpost* pour examiner si l'on peut confier à cet opérateur la mission de développer le service bancaire universel;

16. de mettre en place un fonds de compensation, destiné à financer l'offre du service bancaire universel par l'ensemble des institutions bancaires.

17 mars 2021

Christophe LACROIX (PS)
Leslie LÉONI (PS)
Patrick PRÉVOT (PS)
Jean-Marc DELIZÉE (PS)

openbaar vervoer of de bijdrage tot de ontwikkeling van de lokale handel;

14. een universele bankdienst tot stand te brengen, ten behoeve van de hele bevolking, met inachtneming van het beginsel dat alle burgers er gelijke toegang toe hebben, en die minstens waarborgt dat zij overschrijvingen, stortingen en opnames kunnen doen, de domiciliëring van facturen kunnen activeren, over bankuittreksels kunnen beschikken en toegang hebben tot het advies van deskundigen, tegen een redelijke prijs;

15. bij de eventuele verlenging van de beheersovereenkomst met *bpost* na te gaan of die operator kan worden gelast de universele bankdienst uit te werken;

16. een compensatiefonds op te richten om het aanbod van de universele bankdienst door alle bankinstellingen te doen financieren.

17 maart 2021